

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos

2019

Governador do Estado do Tocantins
Mauro Carlesse

Secretário de Estado da Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos
Renato Jayme Silva

Diretora de Instrumentos e Gestão Ambiental
Marli Santos

Diretor de Recursos Hídricos
Aldo Azevedo

Diretora de Desenvolvimento Sustentável
Karynne Sotero

Diretor de Políticas Públicas
Dannylo Santiago

Diretora Administrativa
Sankia Rodrigues

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Chefe da Assessoria de Comunicação
Thuanny Vieira

Assessor de Gestão de Convênios e Captação de Recursos
Célio Pinheiro

Jornalista
Camila Mitye

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

DECRETO ESTADUAL Nº 5.919/2019

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Semarh) apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações sobre os principais serviços disponibilizados pelas unidades orgânicas que compõem esta Secretaria.

O documento é inspirado no Decreto Estadual nº 5.919/2019, que trata de questões relativas ao atendimento aos usuários dos serviços públicos no Poder Executivo Estadual e regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017. Entre as atividades prestadas à sociedade, a Semarh realiza o Cadastro Ambiental Rural e disponibiliza boletins hidrometeorológicos diariamente e trimestralmente apresenta os boletins com dados sobre a Qualidade de Água dos rios do Tocantins, além de atender demandas municipais enviadas a esta pasta.

A Semarh é o órgão do Governo do Tocantins que coordena o processo de revisão da política estadual de meio ambiente e recursos hídricos e seus instrumentos, incentiva e fortalece a gestão ambiental municipal, avalia e valora os ativos ambientais do Estado do Tocantins, consolida o sistema estadual de gerenciamento de recursos hídricos, promove a recuperação e conservação das bacias hidrográficas e dos sistemas aquíferos, implementa projetos de adaptação às mudanças climáticas com foco em adequação de infraestrutura social e ambiental, implementa sistema de gestão e manutenção de Unidades de Conservação com retorno financeiro, incentiva a gestão dos resíduos sólidos com suporte na legislação, captação de recursos, capacitação e estimula e fortalece as Organizações Ambientais da Sociedade Civil, como os Comitês, Conselhos e Consórcios.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos está sediada no seguinte endereço:

**Espanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, s/nº, Centro,
Palmas - Tocantins - CEP 77.001-002.**

Outra maneira de entrar em contato com a SEMARH é por meio do telefone (63) 3218-2180 e por meio do portal da instituição na internet: www.semarh.to.gov.br.

CADASTRO AMBIENTAL RURAL (CAR)

O Cadastro Ambiental Rural (CAR) é um registro eletrônico de propriedades e posses rurais instituído pela Lei 12.651/12 com o objetivo de promover a identificação e integração das informações ambientais das propriedades e posses rurais, visando o planejamento ambiental, monitoramento, combate ao desmatamento e regularização ambiental.

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| SERVIÇO | Telefone | (63) 3218-4680 |
| Formas de Contato | E-mail | car@semades.to.gov.br |
| | Site | http://site.sigcar.com.br/tocantins/fale_conosco/inicio.jhtml |
| | Local | Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos |
| Cadastramento do Imóvel no CAR | O cadastro é feito no SIG-CAR (http://site.sigcar.com.br/tocantins/) e pode ser realizado por técnico habilitado ou pelo proprietário. A Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos realiza o cadastro gratuito de propriedades de até 4 módulos fiscais ou 320 hectares. É necessário comparecer com documentos pessoais do proprietário, o documento do imóvel e um mapa da área com pelo menos uma coordenada geográfica identificada. | |
| Número Federal | O CAR não gera numero federal. Após finalizar um cadastro ou retificação leva até 48h para o CAR sincronizar com o sistema federal, se após esse período não gerar deve-se encaminhar e-mail para car@semades.to.gov.br informando que iremos verificar. | |
| Forma de Análise | O CAR está em análise manual. Isso ocorre devido: sobreposição do imóvel com assentamento, terra indígena, unidade de conservação ou quando há uma parte do imóvel fora do Tocantins. Deve se solicitar via e-mail ou logado no SIG-CAR na aba "contato" para que o CAR seja analisado e ativado. | |
| Cancelamento do CAR | Se for um CAR em conflito com outro CAR de mesmo proprietário e técnico pode ser solicitado pelo sistema ou por e-mail. Se forem cadastros feitos por técnicos diferentes deve ser solicitada pelo requerimento disponível no site da SEMARH, na aba CAR na opção documentos diversos. OBS: não cancelamos CAR de terceiros, somente do próprio solicitante, em caso de querer que seja cancelado o de outro proprietário que está conflitando com o do solicitante deve-se solicitar "análise de conflito" no Naturatins. | |
| Recibo do CAR | O responsável técnico pelo CAR possui acesso ao recibo no SIG-CAR na página do imóvel em "obter recibo do CAR". Se o CAR foi feito pela secretaria ou o proprietário não tem contato com o técnico nós podemos entregar/encaminhar para o próprio proprietário. | |

RECURSOS HÍDRICOS

A SEMARH, por meio da Diretoria de Planejamento e Gestão de Recursos Hídricos, tem entre suas atribuições acompanhar e monitorar a implementação da Política Estadual dos Recursos Hídricos, nos termos da Lei nº 1.307 de 22 de março de 2002. Além disso, compete à pasta supervisionar e coordenar os programas com financiamento de organismos internacionais e estrangeiros; a implementação dos acordos nacionais e internacionais e a execução dos convênios e os projetos de cooperação técnica nacional e internacional; além de coordenar as atividades das Gerências de Planejamento de Recursos Hídricos, Gestão de Recursos Hídricos, Hidrometeorologia e Revitalização de Bacias Hidrográficas.

| | REDE HIDROMETEOROLÓGICA | MONITORAMENTO DA QUALIDADE DE ÁGUA | COMITÊS DE BACIAS | PROJETO OLHOS D'ÁGUA | PROJETO BARRAGINHAS |
|---|--|--|---|--|--|
| 1 - Serviços oferecidos | Monitoramento e divulgação de dados Hidrometeorológicos (chuva, cota, vazão) da bacia Tocantins/Araguaia e os principais afluentes. | Monitoramento e divulgação dos dados de qualidade da água nas bacias pertencentes ao Estado do Tocantins. | Apoio operacional aos 06 (seis) Comitês de Bacias Hidrográficas do Estado do Tocantins. | Recuperação de 200 nascentes nas Bacias Hidrográficas do Ribeirão Taquarussu, Rio Lontra, Rio Formoso e Rio Manuel Alves da Natividade. | Construção de 3.200 barraginhas (Bacias de Contenção de Água da Chuva) na zona rural dos municípios da região centro sul do Estado. |
| 2 - Requisitos para o usuário acessar o serviço | <ul style="list-style-type: none"> Qualquer interessado, mediante ofício protocolado na SEMARH; Solicitação via e-mail: monitoramentohidro.to@gmail.com Portal da secretaria: opção boletins de hidrometeorologia - selecionar o dia desejado. | <ul style="list-style-type: none"> Qualquer interessado, mediante ofício protocolado na SEMARH; Solicitação via e-mail: qualiaquasemarh@gmail.com Portal da secretaria: opção boletins de qualidade de água - selecionar o ano desejado. | Qualquer interessado, através de ofício protocolado na SEMARH. | <ul style="list-style-type: none"> Qualquer interessado, através de ofício protocolado na SEMARH; Através do site: www.semarh.to.gov.br. | <ul style="list-style-type: none"> Qualquer interessado, através de ofício protocolado na SEMARH; Através do site: www.semarh.to.gov.br. |

| | REDE HIDROMETEOROLÓGICA | MONITORAMENTO DA QUALIDADE DE ÁGUA | COMITÊS DE BACIAS | PROJETO OLHOS D'ÁGUA | PROJETO BARRAGINHAS |
|---|--|--|--|--|---|
| 3 – Etapas para o processamento do serviço | <ul style="list-style-type: none"> Análise de protocolo constando pedido; Análise do pedido junto ao gabinete do secretário; Juntada dos documentos pela Diretoria competente; Entrega da solicitação ao requerente; | <ul style="list-style-type: none"> Análise de protocolo constando pedido; Análise do pedido junto ao gabinete do secretário; Juntada dos documentos pela Diretoria competente; Entrega da solicitação ao requerente; | <ul style="list-style-type: none"> Análise de protocolo constando pedido; Análise do pedido junto ao gabinete do secretário; Juntada dos documentos pela Diretoria competente; Entrega da solicitação ao requerente; | <ul style="list-style-type: none"> Análise de protocolo constando pedido; Análise do pedido junto ao gabinete do secretário; Juntada dos documentos pela Diretoria competente; Entrega da solicitação ao requerente; | <ul style="list-style-type: none"> Protocolo do Ofício constando o pedido; Análise do pedido junto ao gabinete do secretário; Juntada dos documentos pela Diretoria competente; Entrega da solicitação ao requerente; |
| 4 – Previsão para a prestação do serviço | <ul style="list-style-type: none"> Para dados coletados a mais de 1 ano, disponibilidade imediata; Dados coletados a menos de 1 ano, verificar a disponibilidade dos dados publicados no site; Dados com menos de 1 mês de coleta, verificar a disponibilidade juntamente à equipe técnica; | <ul style="list-style-type: none"> Para dados coletados a mais de 1 ano, disponibilidade imediata; Dados coletados a menos de 1 ano, verificar a disponibilidade dos dados publicados no site; Dados com menos de 1 mês de coleta, verificar a disponibilidade juntamente à equipe técnica; | Depende do serviço solicitado, não há uma norma especificada. | Depende da demanda. | Depende da demanda. |
| 5 – Forma de prestação do serviço | Dados são divulgados em forma de boletim no Portal da Secretaria: https://semarh.to.gov.br/ | Mediante solicitação via ofício ou e-mail. | Solicitação por meio de ofício. | Atendimento presencial (de balcão). | Solicitação por meio de ofício. |
| 6 - Local e forma que o usuário pode apresentar manifestação sobre a prestação do serviço | <ul style="list-style-type: none"> Pelo site: www.semarh.to.gov.br ou telefone 3218-2472/1161. Enviando e-mail para: Gerência de Hidrometeorologia SEMARH monitoramentohidro.to@gmail.com | <ul style="list-style-type: none"> Pelo site: www.semarh.to.gov.br ou telefone 3218-2472/1161. Enviando e-mail para: QUALIÁGUA SEMARH qualiaguasemarh@gmail.com | <ul style="list-style-type: none"> Protocolo da SEMARH, através de ofício. Pelo site: www.semarh.to.gov.br. | Qualquer interessado, através de ofício protocolado na SEMARH; | <ul style="list-style-type: none"> Protocolo da SEMARH, através de ofício. Pelo site: www.semarh.to.gov.br. |

| | REDE HIDROMETEOROLÓGICA | MONITORAMENTO DA QUALIDADE DE ÁGUA | COMITÊS DE BACIAS | PROJETO OLHOS D'ÁGUA | PROJETO BARRAGINHAS |
|--|--|--|--|--|---|
| 7 – Formas de comunicação entre o prestador do serviço e o solicitante | <ul style="list-style-type: none"> • www.semarh.to.gov.br ou 3218-2472/1161. • E-mail: Gerência de Hidrometeorologia SEMARH monitoramentohidro.to@gmail.com. | <ul style="list-style-type: none"> • www.semarh.to.gov.br ou 3218-2472/1161. • E-mail: QUALIÁGUA SEMARH qualiaguasemarh@gmail.com. | <ul style="list-style-type: none"> • WhatsApp; • Site; • Telefone; • Via ofício. | www.semarh.to.gov.br. | www.semarh.to.gov.br ou via ofício. |
| COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO | | | | | |
| 1 – Prioridades no atendimento, quanto ao usuário e ao tipo de serviço | O fornecimento dos dados coletados a qualquer requerente, sendo necessária apenas a manifestação da vontade junto à administração pública. | O fornecimento dos dados coletados a qualquer requerente, sendo necessária apenas a manifestação da vontade junto à administração pública. | Desde que sejam membros dos Comitês (Usuário/Sociedade Civil/Poder público). | Agricultor familiar; empreendedor familiar rural e aquele que pratica atividades no meio rural, que não detenha área maior do que 4 (quatro) módulos fiscais, utilize predominantemente mão-de-obra da própria família nas atividades econômicas do seu estabelecimento, tenha percentual mínimo da renda familiar originada de atividades econômicas do seu estabelecimento e dirija seu estabelecimento. | Comunidades rurais sob áreas de abrangência dos municípios (Porto Nacional; Fátima; Oliveira de Fátima; Santa Rita do Tocantins; Brejinho de Nazaré; Crixás; Aliança, Gurupi; e Peixe). |
| 2 – Previsão de tempo de espera para o atendimento ao usuário | Não se aplica. | <ul style="list-style-type: none"> • Para dados coletados a mais de 1 ano, disponibilidade imediata; • Dados coletados a menos de 1 ano, verificar a disponibilidade dos dados publicados no site; • Dados com menos de 1 mês de coleta, verificar a disponibilidade juntamente à equipe técnica; | Imediato. | Não se aplica. | Não se aplica. |
| 3 – Comunicação com os usuários | <ul style="list-style-type: none"> • www.semarh.to.gov.br ou 3218-2472/1161. • E-mail: Gerência de Hidrometeorologia SEMARH monitoramentohidro.to@gmail.com. | <ul style="list-style-type: none"> • www.semarh.to.gov.br ou 3218-2472/1161. • E-mail: QUALIÁGUA SEMARH qualiaguasemarh@gmail.com. ou pessoalmente na secretaria. | Redes sociais (WhatsApp e Facebook), site, telefone e ofícios. | Sites, cartazes, banners. | Sites, cartazes, banners. |

| | REDE HIDROMETEOROLÓGICA | MONITORAMENTO DA QUALIDADE DE ÁGUA | COMITÊS DE BACIAS | PROJETO OLHOS D'ÁGUA | PROJETO BARRAGINHAS |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 –Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários | <ul style="list-style-type: none"> • www.semarh.to.gov.br ou 3218-2472/1161. • E-mail: Gerência de Hidrometeorologia SEMARH monitoramentohidro.to@gmail.com. | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente na secretaria • www.semarh.to.gov.br ou 3218-2472/1161. • E-mail: QUALIÁGUA SEMARH qualiaguasemarh@gmail.com. | Via ofício, e-mail e através de agendamento. | Via ofício ou e-mail. | Via ofício ou e-mail. |
| 5 –Custos e despesas envolvidas | Não se aplica. | Não se aplica. | Não se aplica. | Não se aplica. | Não se aplica. |
| 6 – Formas de consulta ao andamento do serviço | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente na secretaria • Telefone: 3218-2472/1161 • E-mail: Gerência de Hidrometeorologia SEMARH monitoramentohidro.to@gmail.com. | <ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente na secretaria • Telefone: 3218-2472/1161 • E-mail: QUALIÁGUA SEMARH qualiaguasemarh@gmail.com. | Atendimento Presencial (de balcão) ou site www.semarh.to.gov.br . | Atendimento Presencial (de balcão) ou site www.semarh.to.gov.br . | Atendimento Presencial (de balcão) ou site www.semarh.to.gov.br . |



INSTRUMENTOS DE GESTÃO AMBIENTAL

O Governo do Estado, por meio da SEMARH, investe em políticas públicas com foco na prevenção, educação ambiental e a redução dos índices de desmatamento, com planejamento, fomento e incentivos e ações de comando e controle. A atuação da SEMARH é pautada sob dois eixos: os instrumentos de comando e controle e as ações de fomento e incentivos. Com base nesses eixos, o Tocantins busca aperfeiçoar o desempenho da gestão e sustentabilidade ambiental, com foco na preservação da biodiversidade e manutenção das áreas protegidas do estado. Baseado nisso, são atribuições da SEMARH:

BIODIVERSIDADE E ÁREAS PROTEGIDAS:

Propor políticas, normas, estudos e definir estratégias, que visem o conhecimento, a conservação e utilização sustentável da biodiversidade;

Identificar e avaliar a criação e implantação de unidades de conservação no Estado do Tocantins;

Planejar e acompanhar a administração das unidades de conservação estadual, bem como a definição de áreas de importância para preservação;

Acompanhar o Gerenciamento do Sistema Estadual de Unidades de Conservação;

Capacitar técnicos visando à alimentação do banco de dados do Sistema de Gestão das Unidades de Conservação do Tocantins - GESTO, no endereço www.gesto.to.gov.br;

Promover a articulação entre a Secretaria e o órgão licenciador, objetivando a implementação das compensações ambientais, consoante a legislação vigente;

Executar outras atividades que lhe sejam atribuídas.

RECURSOS ENERGÉTICOS E MUDANÇAS CLIMÁTICAS:

Formular, acompanhar e propor políticas, estratégias, planos, programas e projetos estaduais que visem à mitigação e/ou adaptação às mudanças climáticas, à implementação de serviços ambientais, bem como à diversificação da matriz energética do Tocantins com ênfase na energia solar;

Promover a articulação com órgãos e entidades estaduais e federais para elaboração, avaliação e revisão de legislação estadual relacionada à área de mudanças climáticas, serviços ambientais e recursos energéticos com ênfase na energia solar;

Promover estudos visando o desenvolvimento sustentável nas experiências de projetos demonstrativos na adaptação e/ou mitigação das mudanças climáticas, recursos energéticos com ênfase na energia solar, bem como de serviços ambientais;

Coordenar e acompanhar a implementação da Política Estadual de Serviços Ambientais, bem como acompanhar e coordenar a reformulação da Política Estadual de Mudanças Climáticas;

POLÍTICAS AMBIENTAIS

Uma outra vertente da atuação da SEMARH se refere à elaboração de Políticas Ambientais. Desta forma, a secretaria tem a missão de orientar, acompanhar, coordenar e supervisionar a elaboração, reformulação, monitoramento e a implementação de políticas, planos, programas e projetos ambientais, compatibilizando as medidas preservacionistas e conservacionistas com a exploração racional dos recursos naturais. Destacam-se as ações de apoio aos municípios na implantação de tecnologias inovadoras para a gestão dos resíduos sólidos, assim como a elaboração e a implementação da Política e do Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS-TO). As atividades desenvolvidas no âmbito da Diretoria de Políticas Ambientais são:

| | |
|---|--|
| Orientar e executar o Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS-TO); | A orientação aos municípios se dá por meio de ofícios, e-mails, contato via WhatsApp e o telefone (63) 3218-2412. |
| Assessorar a coordenação do Fórum Estadual Lixo e Cidadania; | |
| Executar o Projeto Valores de Referência de Qualidade dos Solos (para elaboração da Resolução); | |
| Orientar os municípios na Gestão de resíduos sólidos e Gestão Ambiental; | Os serviços são prestados por palestras, reuniões assessorias e pareceres, que podem ser solicitados por meio de ofícios, e-mails, contato via WhatsApp e o telefone (63) 3218-2412. |
| Apoiar e orientar as Cooperativas e Associações de Catadores de Materiais recicláveis; | |
| Disponibilizar, por meio do sistema informatizado da Gestão de Resíduos Sólidos, dados sobre a situação dos Resíduos Sólidos dos municípios no Estado do Tocantins. | |
| | |

COMUNICAÇÃO

A Assessoria de Comunicação (Ascom) da SEMARH tem como atribuição principal a divulgação das ações, projetos e realizações de todos os setores da pasta tanto para o público interno como para os diversos públicos externos. Desta forma, cumpre também à Ascom facilitar o acesso às informações públicas, de forma que profissionais, professores, estudantes, órgãos fiscalizadores e mesmo a população em geral tenham acesso aos documentos de domínio público. A Ascom também atua como facilitadora do acesso da imprensa aos trabalhos da Secretaria, fazendo a ponte entre jornalistas e o corpo diretivo da instituição. Além disso, a Ascom trabalha para que os projetos desenvolvidos pela SEMARH sejam amplamente conhecidos.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

PÚBLICO-ALVO

LOCAL DE ACESSO

| | | |
|---|--|--|
| Elaboração de Releases e Matérias Jornalísticas sobre as ações e projetos da SEMARH e parceiros. | Veículos de Imprensa, Assessores de Comunicação e público em geral. | <ul style="list-style-type: none">• Site: www.semarh.to.gov.br• Redes sociais da secretaria• Disparo via e-mail e WhatsApp |
| Registro fotográfico de ações de projetos da SEMARH e parceiros. | Veículos de Imprensa, Assessores de Comunicação, comunicação interna e público em geral. | <ul style="list-style-type: none">• Site: www.semarh.to.gov.br• Redes sociais da secretaria• Disparo via e-mail e WhatsApp |
| Criação de layout para material de consumo e divulgação de ações e projetos da SEMARH e parceiros. | Servidores, parceiros e público em geral. | Pessoalmente na secretaria ou em eventos específicos onde é realizada a ação de distribuição ou promoção. |
| Criação de peças para redes sociais com informações de utilidade pública ou caráter informativo sobre as ações e projetos da SEMARH e parceiros. | Veículos de Imprensa, Assessores de Comunicação e público em geral. | Redes sociais da secretaria. |
| Atendimento à imprensa com agendamento de entrevistas, elaboração de notas, compilação de dados e outras informações sobre as ações e projetos da SEMARH e parceiros. | Veículos de Imprensa e Assessores de Comunicação. | <ul style="list-style-type: none">• E-mail: meioambiente@secom.to.gov.br• Telefone: (63) 3218-1049 |

SECRETARIA DO
**MEIO AMBIENTE E
RECURSOS HÍDRICOS**

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

